

Comment présenter une lettre de réclamation ?

- Soyez précis (dates, objet clair de la réclamation...). Cela permettra à votre interlocuteur de mieux situer l'origine du contentieux
- Écrivez dans un langage compréhensible et les fautes
- Respectez votre interlocuteur en restant poli et en le vouvoyant et les règles de présentation des lettres officielles

Le diagramme illustre la structure d'une lettre de réclamation officielle. Les zones sont étiquetées comme suit :
- **A** : Votre nom et votre adresse (en haut à gauche).
- **B** : Lieu d'expédition et date (en haut à droite).
- **C** : Nom et l'adresse du destinataire (sous la date, aligné à gauche).
- **D** : Objet de la lettre (à gauche, sous l'adresse du destinataire).
- **E** : Formule d'appel (l'en-tête) (à gauche, sous l'objet).
- **F** : Corps de la lettre (la partie principale du message).
- **G** : Formule finale (à gauche, sous le corps de la lettre).
- **H** : Signature (à droite, sous la formule finale).
- **I** : Pièces jointes (éventuellement) (à gauche, sous la signature).

A Votre nom et votre adresse: placés en haut et à gauche de la lettre.

B Lieu d'expédition et date:

C Nom et l'adresse du destinataire: Cette information se place sous la date en prenant soin d'aligner l'ensemble sur la gauche.

D Objet de la lettre: exemple: *réclamation commande 956783 / livraison incomplète.*

E Formule d'appel (l'en-tête): Si les personnes à qui l'on s'adresse n'ont pas de titre particulier: Madame, Monsieur. Sinon, mentionner le titre de la personne: Monsieur le Directeur, etc.

F Corps de la lettre: Il est important de présenter ses idées dans un certain ordre. Pour cela, suivez des étapes suivantes:

- racontez les événements à l'origine de la réclamation (au passé);
- expliquez le problème en détail (au présent);
- proposez une solution et/ou formulez une demande (au futur).

G Formule finale: Dans la formule de politesse finale, il faut inclure l'attente de réponse, les remerciements et les salutations. Par exemple: *Dans l'attente de votre réponse je vous prie d'accepter / je vous prie d'agréer, Monsieur... l'assurance de mes sentiments respectueux / distingués.*

H Signature

I Pièces jointes (éventuellement): Cette indication placée au bas de la page rappelle les documents que vous joignez à votre lettre. Le nom de ces documents est précédé des lettres P. J.

